

„Man muss die Dinge beim Namen nennen“

Wilfried E. Simon von der IGVM hat Strafanzeige wegen Verleumdung gegen die Verantwortlichen, unter anderen gegen Niels Nauhauser, des Finanzhai-Videos der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gestellt. Die Strafanzeige wurde zwar abgewiesen, aber für genug Zündstoff ist gesorgt. Ein Doppelinterview.

procontra: Streitigkeiten zwischen Maklerverbänden bzw. der Versicherungswirtschaft und Verbraucherzentralen sind in den vergangenen Wochen ja richtig in Mode gekommen. Ist Ihr Verhältnis wirklich so schlecht, wie die Klagen vermuten lassen?

Niels Nauhauser: Ich denke schon, dass viele unsere Kritik durchaus ernst nehmen. Wir sind ja nicht die Einzigen, die auf

Probleme im Finanzmarkt, insbesondere im Bereich der Finanzberatung, hinweisen. Thematisiert werden diese auch vom Verbraucherschutzministerium, dem Bundesministerium für Soziales und Arbeit und von einigen Wissenschaftlern. Auch der Gesetzgeber hat in jüngster Zeit reagiert und einige verbraucherfreundlichere Regelungen im Versicherungsbereich verabschiedet.

Wilfried E. Simon: Es existiert eigentlich kein Verhältnis zwischen Versicherungsmaklern und Verbraucherzentralen, weder ein gutes noch ein schlechtes. Dabei sind es aber nicht die Versicherungsmakler, die Verbraucherschützer beschimpfen und verleumden, sondern umgekehrt. Wer sich in ein solch gefährliches Fahrwasser begibt, der muss sich nicht wundern, wenn ihm ein rauer Wind entgegenbläst. Der Aussage von Ihnen, Herr Nauhauser, ist nicht zuzustimmen, der Begriff Finanzberatung wird von den Verbraucherzentralen ins Feld geführt, aber man differenziert noch nicht einmal zwischen Berater und Vermittler. Das gehört sich überhaupt nicht.

procontra: Wie beurteilen Sie das Ergebnis der mündlichen Verhandlung zwischen Debeka und der Verbraucherzentrale Hamburg bezüglich möglicher Schadensersatzforderungen vom 10. September vor dem Landgericht Berlin?

Nauhauser: An diesen Verhandlungen sind wir nicht beteiligt, daher können wir diese auch nicht kommentieren.

Simon: Die Verbraucherzentrale Hamburg hat, gestützt auf eine Formalie und das Grundrecht auf freie Meinungsäußerung nach Artikel 5 Grundgesetz, obsiegt, aber dennoch moralisch eine herbe Niederlage erlitten. Betrachtet man den Ampelcheck Anlage und das Finanzhai-Video, so lässt sich ein gefährlicher Trend erkennen. Denn mit ihren Argumentationen legen die betreffenden Verbraucherschützer offen, dass es ihnen nicht um neutrale und objektive Informationen geht, die Verbrauchern auch wirklich nutzen. Sie mutieren damit mehr und mehr zur Vierten Macht im Staat und vor diesem Hintergrund sind ihnen offensichtlich alle Mittel recht.

procontra: Es scheint, dass nun viel Porzel-



lan zerschlagen wurde, dabei sollten doch Verbraucherschutz und Versicherungswirtschaft im Sinne des Kunden zusammenarbeiten.

Nauhauser: Wir sind ein gemeinnütziger Verein und vertreten ausschließlich die Interessen der Verbraucher. Die Versicherungswirtschaft hingegen produziert und vertreibt Produkte bzw. Dienstleistungen. In der Regel sind das Aktiengesellschaften, welche die Interessen ihrer Aktionäre verfolgen. Das schließt eine Zusammenarbeit aus.

Simon: Grundsätzlich steht einer solchen Zusammenarbeit aus der Sicht der Versicherungsmakler nichts im Wege. Bisher jedoch hört man von allen Seiten, dass Verbraucherzentralen einen solchen Schulterchluss nicht wünschen und daher

„Wir vertreten ausschließlich die Interessen der Verbraucher. Das schließt eine Zusammenarbeit aus.“

auch in der Regel ablehnen. Dabei sind Versicherungsmakler und Versicherungsmaklerinnen der beste Verbraucherschutz in allen Versicherungsangelegenheiten. Denn sie sind schließlich seit dem 22. Mai 2007 auch gesetzlich verpflichtet, die Interessen der Kunden wahrzunehmen und dabei die Wünsche und Ziele eines jeden Einzelnen individuell zu berücksichtigen. Zudem bedienen sich einige Versicherungsmakler beispielsweise eigener Deckungskonzepte, die sehr leistungsstark und prämiengünstig sind. Diese Produkte kennen Verbraucherschützer nicht mal, geschweige denn, dass sie Zugang dazu hätten.

procontra: Die Grundidee hinter dem umstrittenen Ampelcheck der Verbraucherzentrale Hamburg, nämlich dem Verbraucher möglichst verständliche, konkrete Handlungsempfehlungen zu geben, ist generell positiv zu bewerten. Egal auf welcher Seite man steht, oder?

Nauhauser: Aus den Gesprächen mit Verbrauchern wissen wir zumindest sehr klar, dass sie in der komplexen Welt der Finanzprodukte verlässliche und verifizierbare Informationen brauchen.

Simon: Die Produktvielfalt mit völlig unterschiedlichen Bedingungswerken ist selbst für Experten nur noch schwer überschaubar. So haben wir beispielsweise Rechtsan-

wälte und Steuerberater als Kunden, die aufgrund ihrer akademischen Ausbildung die Einzelheiten und Bedingungswerke von Versicherungsverträgen verstehen müssten. Grundsätzliche allgemeine Informationen sind zu begrüßen, wenn sie objektiv und fachlich korrekt sind. Dann helfen sie dem Verbraucher bei seiner grundlegenden Orientierung. Beratern und Vermittlern helfen sie ebenfalls, weil diese auf einen vorinformierten Kunden treffen, was die Beratung in der Grundphase erleichtert. Der Ampelcheck hingegen nützt mit seinem Äpfel-Birnen-Vergleich weder Verbrauchern noch Beratern und Vermittlern. Doch einem nützt sie: den Verbraucherzentralen, denn die Broschüre kostet ja 6,90 Euro inkl. Versandkosten.

procontra: Wie kann Ihrer Meinung nach dem Wunsch des Kunden nach Einfachheit, konkreten Handlungsempfehlungen und Transparenz entsprochen werden?

Nauhauser: Die Produktwelt ist viel zu

komplex. Eine Studie der TU Braunschweig hat untersucht, wie verständlich die von der Versicherungswirtschaft formulierten Bedingungen von Versicherungsverträgen für Verbraucher sind. Das Ergebnis: Selbst interessierte oder akademische Verbraucher verstehen die Texte nicht zur Gänze, auch hier kann ich Herrn Simon nur Recht geben. Anbieter leben von der Komplexität, weil sie einen Produktvergleich erschwert und damit Wettbewerb verhindert. An einer Reduktion der Komplexität haben sie daher kein Interesse. Am besten löst man das Problem, indem man es nicht entstehen lässt: Verbraucher müssen sich auf den Rat eines Beraters 100-prozentig verlassen können und bei Fehlberatung ohne Schwierigkeiten Schadensersatz verlangen können. An der Regulierung der Finanzberatung arbeitet der Gesetzgeber bereits, dort ist man sich der Probleme durchaus bewusst.

Simon: In der Tat sind Versicherungsprodukte, Kapitalanlagen und Beteiligungs-



► modelle oft so kompliziert, dass sie ja großteils nicht mal mehr von denen verstanden werden, die sie kreieren. Ich bleibe dabei, grundlegende Informationen zu Finanzprodukten sind okay, wenn sie objektiv und handwerklich gut gemacht sind. Aber die Beratung ist im Einzelfall unverzichtbar.
procontra: Verständlicherweise ist das Ansehen der Finanzmarktakteure im Zuge der Finanzkrise nicht gestiegen, oder?

Nauhauser: Ja.

Simon: Ja, es ist verständlich, man muss es nur differenziert betrachten. Was die Versicherungsvermittler allgemein betrifft, so findet man bis heute keinerlei Anzeichen dafür, dass deren Tätigkeit hierbei eine Rolle gespielt haben könnte. Wenn man Dinge anprangern möchte, muss man Dinge beim Namen nennen, davor scheut beispielsweise im Finanzhai-Video die Verbraucherzentrale aber zurück, weil sie sich damit möglicherweise Unterlassungsklagen einfangen würde. Hätte man die eine oder andere Bank im Video genannt, hätte ich es verstanden. Aber pauschal alle in einen Topf zu werfen ist nicht korrekt. Das Video führt selbst bei Verbrauchern nicht mehr zu Verständnis.

procontra: Herr Simon, Sie halten Finanzberatung durch Verbraucherzentralen für teuren Luxus, wieso?

Simon: Verbraucherzentralen erheben für eine telefonische Beraterstunde 105 Euro. Damit bestreiten sie rund ein Viertel ihrer Kosten. Hinzu kommen also nochmals rund 315 Euro aus öffentlichen Mitteln, also von Bund, Ländern und Kommunen, was sich auf 420 Euro pro Beraterstunde summiert. Ein Honorar in solcher Höhe würden Verbraucher bei einem gewerbsmäßigen Berater wohl kaum zahlen.

procontra: Sie halten eine angemessene Kürzung der Subventionsmittel für den Fachbereich Versicherungsberatung für geboten. Warum?

Simon: Verbraucher haben die Möglichkeit, sich gegen Honorar bei Versicherungsberatern beraten zu lassen, und der Weg zu Versicherungsmaklern steht ihnen auch offen. Beide Berufsgruppen müssen die besonderen Interessen der Verbraucher berücksichtigen, zahlen aber auf ihre Umsatzerlöse Steuern und finanzieren damit die öffentlichen Subventionsmittel, die teils den

„Diese undifferenzierte Betrachtung gehört sich überhaupt nicht.“

Verbraucherzentralen zugute kommen. Andererseits wurden in den letzten Jahren die Zuschüsse für Berufsbildung nach dem Meister-BAföG für Finanzdienstleistungen um 25 Prozent auf nur 30 Prozent der förderfähigen Studien- und Prüfungsgebühren gekürzt. Hier wären die Steuergelder folglich besser investiert, denn gute Beratung braucht fachliches Wissen in hohem Maße.

procontra: Maklervereinigungen fordern von Verbraucherschützern Sachkundeprüfungen, die Vorlage einer Vermögensschadenhaftpflicht und die Dokumentation der Beratung, also die gleichen Standards wie bei Versicherungsvermittlern und Versicherungsberatern. Herr Nauhauser, sind Verbraucherschützer ausreichend qualifiziert?

Nauhauser: Es stellt sich die Frage, ob diejenigen, die eine gesetzliche Erlaubnis für die Finanzberatung in den Händen halten, automatisch ausreichend qualifiziert sind. Wir haben Zweifel, denn zu uns kommen immer wieder Verbraucher, denen unpassende und teure Produkte aufgeschwatzt wurden. Eine ausreichende Sachkunde macht aus einem Verkäufer noch längst keinen guten Berater. Was derzeit als „ausreichend“ angesehen

wird, halten wir nicht für angemessen. Leider fehlt in vielen Ausbildungsgängen ein aktueller Bezug zu wissenschaftlichen Erkenntnissen. Zu Ihrer Frage: Natürlich haften wir für unsere Beratung und dokumentieren diese.

procontra: Wie sehen Sie das als Verbandsfunktionär, Herr Simon?

Simon: Bei Verbraucherzentralen müssen grundsätzlich, was die Versicherungsberatung betrifft, die gleichen Voraussetzungen gelten wie für gewerbsmäßige Versicherungsvermittlung und -beratung. Die Verbraucherzentralen bewegen sich hier in einem systemimmanenten Schlupfloch, dass im Wege der gesetzlich geplanten Novellierungen geschlossen werden muss. Denn Verbraucherzentralen benötigen keine Erlaubnis und keine Registrierung als Versicherungsberater im Sinne des § 34 e Gewerbeordnung, weil sie einerseits nicht gewerbsmäßig agieren, also ihre Tätigkeit nicht mit Gewinnerzielungsabsicht ausüben, und ihnen andererseits gemäß § 8 Rechtsdienstleistungsgesetz ein Sonderstatus zukommt. Auch bei Verbraucherzentralen sind Fehlberatungen nicht vermeidbar und vorgekommen. Wenn, wie in dem mir bekannten Fall der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein in Kiel, keine Beratungsdokumentation erstellt wurde, dann kann der Verbraucher schnell in Beweisnot geraten. Das muss vermieden werden.

procontra: Der Provisionsvertrieb steht nicht nur bei Verbraucherschützern in der Kritik. Ist eine gute Beratung in diesem Vergütungssystem wirklich unmöglich?

Nauhauser: Eine Dissertation an der Uni Bamberg gelangt für das Retailsegment tatsächlich zu dem Schluss, dass eine qualitativ hochwertige Beratung utopisch sei. Nach unserer Einschätzung kann in diesem Vergütungssystem die Beratung niemals optimal im Interesse des Verbrauchers sein, denn dazu sind die Interessen schlicht zu gegensätzlich.

Simon: In den bisherigen Diskussionen bleibt die soziale Komponente des Provisions-/Courtagevergütungssystems völlig unberücksichtigt. Ein Entweder-oder verbietet sich daher und ist auch zumindest bei der Versicherungsberatung und -Vermittlung der falsche Weg, denn er würde Verbraucher immens benachteiligen. Dazu ein Beispiel am Beratungsfall über eine Haftpflichtversicherung, die die vorhandenen privaten Haftpflichtrisiken abdeckt. Die Risikoanalyse



Wilfried E. Simon ist Erster stellvertretender Vorsitzender der Interessengemeinschaft deutscher Versicherungsmakler e. V. (IGVM) in Osnabrück. Die IGVM ist ein bundesweit tätiger Berufsverband ausschließlich für Versicherungsmakler, unabhängig von deren Betriebsgröße und Rechtsform. Simon ist seit 33 Jahren Versicherungs- und Finanzmakler und arbeitet als Dozent sowie Unternehmensberater.

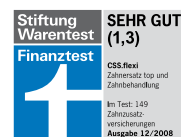
Euroli.

Die erste Krankenzusatzversicherung mit Schadenfreiheitsrabatt ist nicht nur für Ihre Kunden besonders günstig.



Erleben Sie die wahre Größe kleiner Tarife:
bei der DKM vom 27.–29. Okt. in Dortmund
Halle 3B, Stand A2

Wir setzen auf Sie, um unsere von Stiftung Warentest und Öko-Test ausgezeichneten und günstigen Leistungen an Mann, Frau und Familie zu bringen. Deshalb verzichten wir auf ein eigenes Vertriebsnetz: Und Sie können mit bester Schweizer Qualität viele Courtagen erzielen. Hört sich gut an? Genaueres erfahren Sie von unserer kostenlosen ServiceLine unter 0800 7 277 277 oder auf www.cssversicherung.com



*Rang 1 wurde nicht vergeben



Die Schweizer
Gesundheitsversicherung



Niels Nauhauser ist Produktmanager Altersvorsorge, Banken, Kredite bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in Stuttgart. Er ist zudem Buchautor und tritt in den Medien auch oft als Finanzcoach auf. Nauhauser wechselte im Jahr 2004 von der Unternehmensberatung McKinsey zur Verbraucherzentrale.



zum zu versichernden Personenkreis, den zu berücksichtigenden vorhandenen Risiken, die Marktanalyse nach der richtigen Analyse, die weitere Beratung, Vermittlung und die Erstellung einer umfassenden Beratungsdokumentation werden ca. zwei Stunden Zeit beanspruchen. Nehmen wir an, der entsprechende Vertrag ist für eine Jahresprämie von 80 Euro zu haben. Versicherungsmakler erhalten für solche Risiken laufende Courtagen, deren Höhe bei 20 bis 25 Prozent liegt. Unterstellen wir weiter, dass das Honorar bei 150 Euro die Stunde liegen müsste, um nicht nur kostendeckend zu sein, sondern auch mit Gewinn arbeiten zu können. Bei einer Courtage von 20 Euro pro Jahr würde sich die Courtage erst nach

etc. überprüfen lassen. Die Folge wäre eine Versicherungswüste im Privatkundenbereich. Durch die Generierung von Abschlusscourtagen und Courtagen bei Freien Berufen, Gewerbe und Industrie können solche Tätigkeiten überhaupt nur erfolgen.

procontra: Was sind die gangbaren und zeitnah umsetzbaren Alternativen zum Vergütungssystem auf Provisionsbasis?

Nauhauser: Wenn es um die eigene Gesundheit geht, käme wohl niemand auf die Idee, sich von einem Pharmavertreter beraten zu lassen. Natürlich geht man dann zu einem Arzt, der sein Geld nicht von der Pharmaindustrie erhält. Der Gesetzgeber muss die Finanzberatung dahingehend regeln. Die Alternative zum Verkäufer, der

„Beratung in diesem Vergütungssystem ist niemals optimal im Interesse des Verbrauchers.“

siebeneinhalb Jahren amortisieren und dass auch nur dann, wenn der Kunde inzwischen keine Beratung oder Betreuungsunterstützung durch den Versicherungsmakler mehr benötigte. Das aber trifft nicht zu, denn der Kunde wird spätestens alle zwei Jahre durch den Versicherungsmakler kontaktiert und nach veränderten Risiken gefragt. So wird eine angemessene Deckung des Bedarfshonorars faktisch niemals erreicht. Bei einer Beratung gegen Honorar beim Versicherungsmakler müsste der Kunde dann erst einmal 357 Euro berappen und nochmals 95 Euro für die Police. Man muss kein Prophet sein um sich auszumalen, wie viele Verbraucher dann noch eine Privathaftpflichtversicherung abschließen und dabei zuvor ihre vorhandenen Risiken

Produkte verkauft, ist ein Berater, der sein Fachwissen gegen Honorar verkauft. Auch hier müssen die Regeln von Anfang an so gestaltet sein, dass jede Beratung, die nicht den Interessen des Verbrauchers dient, sofort vom Markt verschwindet.

Simon: Denkbar und sinnvoll scheint mir eine Mischform zwischen Provision/Courtage- und Honorarmodellen, die die IGVM fordert und daher auch vollumfänglich unterstützt. Hierzu müssen aber das Provisionsabgabeverbot gelockert und die Produktlandschaft der Versicherungswirtschaft sich drastisch – hin zu Nettotarifen, also ohne Abschlusskosten – verändern. Letzteres gelingt allenfalls durch gesetzlichen Zwang und träfe auch ausschließlich für Versicherungsmakler/innen zu. rkr